

LEY DEL “LIMÓN”

para Vehículos Automotores RCW 19.118

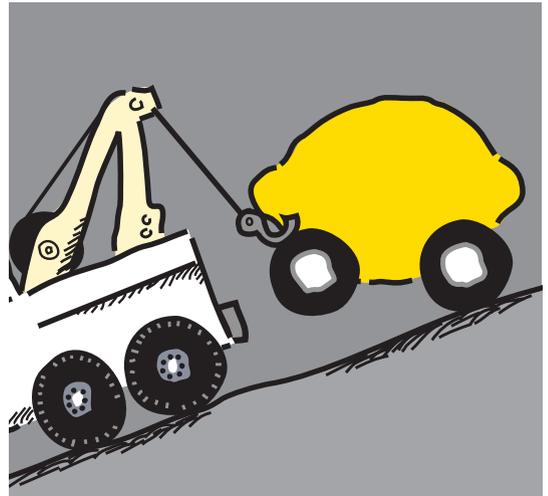


LEY DEL “LIMÓN” PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Su guía sobre la
Ley de Garantías para
Vehículos Automotores
del Estado de Washington,
ofrecida por la Oficina del
Procurador General

Ley del “Limón”

LEY DEL “LIMÓN”



para VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Administración de la Ley sobre
Vehículos Defectuosos
Oficina del Procurador General
Christine O. Gregoire

Para más información

Los Centros de Recursos del Consumidor de la Oficina del Procurador General (Attorney General's Office) proporcionan información y mediación informal en conflictos entre consumidores y empresas. Si tiene alguna pregunta, desea material impreso adicional o asistencia para resolver un problema de consumidor, comuníquese con el Centro de Recursos del Consumidor (Consumer Resource Center) más cercano a su domicilio llamando al servicio de llamada gratuita desde cualquier parte del estado o al número telefónico local que figura a continuación.

La Oficina del Procurador General no puede proporcionarle servicios de asesoramiento legal o actuar como su abogado. Usted deberá tener en cuenta las opciones de otros servicios informales de resolución de conflictos, el Tribunal de Demandas Menores (Small Claims Court - para conflictos que involucren menos de \$4,000) o consultar con un abogado privado para conocer todos sus derechos legales.

CENTROS DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

Correo electrónico	protect@atg.wa.gov
Internet	http://www.wa.gov/ago/consumer
En todo el estado	(800)551-4636
Bellingham	(360)738-6185
Kennewick	(509)734-7140
Olympia	(360)753-6210
Seattle	(206)464-6684
Spokane	(509)456-3123
Tacoma	(253)593-2904
Vancouver	(360)759-2150
LEY DEL "LIMÓN":	(800)541 8898
	O en Seattle al 587-4240

CONSUMERLINE dispone de información grabada sobre varios temas relacionados con el consumidor. Los residentes de Washington pueden llamar al (800) 692-5082.

La Oficina Del Procurador General tiene como política proporcionar acceso equitativo a todos sus servicios. Si necesita recibir la información contenida en este folleto en un formato diferente, llame al (206) 464-6684. Las personas con impedimento del oído pueden llamar a cualquiera de los números anteriores utilizando el servicio Washington Telecommunications Relay Service.



Ley del "Limón" para vehículos automotores - Julio de 2001

Publicado por la Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos de la División de Protección del Consumidor de la Oficina del Procurador General del Estado de Washington.

Índice

La Ley del "Limón" para Vehículos Automotores	1
¿Qué es la Ley del "Limón"?	1
Nota especial sobre las casas rodantes:	1
¿Qué vehículos son elegibles?	1
Los siguientes vehículos no están cubiertos por la Ley del "Limón":	2
¿Qué es un "limón"?	2
¿Están cubiertos todos los problemas de su vehículo por la Ley del "Limón"?	3
¿Qué es el período de garantía?	3
Documentos necesarios para una solicitud de arbitraje	4
Cómo obtener los documentos necesarios	5
Si tiene un "limón", ¿Qué debe hacer?	5
Presentación de la solicitud de arbitraje	6
Fecha y hora de la audiencia	7
¿Necesita un abogado?	7
Después de solicitar un arbitraje	8
Consejo de Arbitraje	8
Declaración del fabricante	9
Derecho del fabricante a verificar el vehículo	9
¿Qué sucede si su problema se resuelve antes de la audiencia?	9
EL PROCESO DE ARBITRAJE	12
¿Qué es una audiencia de arbitraje?	12
¿Quiénes asisten a la audiencia de arbitraje? ..	12
Lo que debe probar en una audiencia de arbitraje	13
¿Reemplazo o recompra?	14
Compensación por uso	16
Decisión del árbitro (laudo)	16
Cumplimiento y requisitos del consumidor al devolver un vehículo	17
Para mayor información	18

**Para comunicarse con la
Administración de la Ley sobre
Vehículos Defectuosos**

LLAME

En todo el estado
Servicio de llamada gratuita 1-(800) 541-8898
TDD 1-(800) 276-9883

Local de King County
(206) 587-4240

Local de Spokane County
(509) 456-3123

INTERNET

<http://www.wa.gov/ago/>

CORREO ELECTRÓNICO

lemon@atg.wa.gov

ESCRIBA A

Lemon Law Administration
Attorney General's Office
900 - 4th Ave., Suite 2000
Seattle, WA 98164-1012

FAX

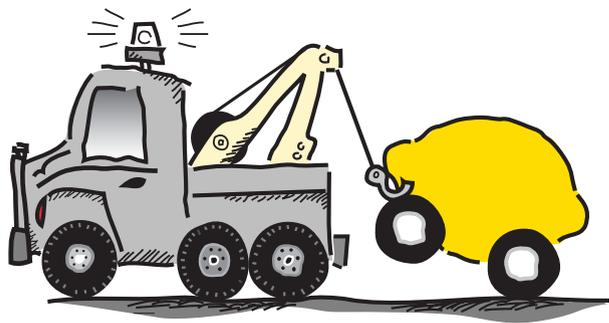
(206) 464-6451

**INFORMACIÓN GRABADA
accesible POR TELÉFONO**

Las personas que disponen de teléfonos de tonos al (“touch tone”) pueden escuchar información grabada sobre la Ley del “Limón” durante las 24 horas.

Desde todo el estado
Servicio de llamada gratuita 1-(800) 541-8898

Al devolver el vehículo al fabricante, no podrá retirar ningún equipo u opciones del vehículo que se hayan encontrado incluidas en el momento de la compra o de la adquisición por leasing. Si agregó algún accesorio después de comprar o de adquirir por leasing el vehículo (por ejemplo, un teléfono para automóvil o la marquesina de un camión), estos elementos pueden retirarse siempre y cuando no se provoque un daño mayor al hacerlo; sin embargo, no está obligado a hacer que el vehículo recupere su condición original.



La Ley del “Limón” para Vehículos Automotores

¿Qué es la Ley del “Limón”?

La “Ley del Limón” para vehículos automotores del estado de Washington se creó para ayudar a los nuevos propietarios de vehículos que tengan problemas considerables y constantes con reparaciones cubiertas por la garantía. La ley autoriza al propietario a solicitar una audiencia de arbitraje a través de la Oficina del General (Attorney General’s Office).

El proceso de arbitraje es totalmente gratuito. En la audiencia, el árbitro decidirá si el reclamo del consumidor cumple con los requisitos establecidos por la ley.

Nota especial sobre las casas rodantes:

La ley establece requisitos diferentes que se describen en el folleto **Lemon Law Motor Home (Ley del “Limón” para Casas Rodantes)** y que la Administración de la Ley del “Limón” pone a su disposición.

¿Qué vehículos son aceptables?

La ley abarca a la mayoría de los vehículos motorizados, incluyendo los de “demostración”, que hayan sido comprados o arrendados (con contrato de “leasing”) originalmente en el estado de Washington y que se encuentren originalmente registrados en ese estado (Nota: Puede aplicarse una excepción en los requisitos de registro para vehículos militares). Un propietario puede solicitar un arbitraje bajo la Ley del “Limón” en cualquier momento dentro de los 30 meses posteriores a la fecha de entrega del vehículo por el minorista **original**.

No necesita ser el propietario original del vehículo para solicitar el arbitraje. Los propietarios subsecuentes del vehículo pueden solicitar un arbitraje siempre y cuando el vehículo haya sido comprado dentro de los dos años posteriores a la fecha

de entrega del vehículo al comprador minorista original y también dentro de las primeras 24,000 millas de operación, que el vehículo cumpla con los demás requisitos de elegibilidad y que la Solicitud de Arbitraje se realice dentro de los 30 meses posteriores a la fecha de entrega por el minorista original del vehículo.

Los siguientes vehículos no están cubiertos por la Ley del “Limón”:

- Motocicletas con desplazamientos de motor (cilindrada) de menos de 750 cm³;
- Camiones con un peso bruto superior a las 19,000 libras;
- Partes de una casa rodante utilizadas como vivienda, oficina o espacio comercial;
- Vehículos comprados o arrendados (adquiridos por leasing) por una empresa como parte de una flota de 10 vehículos o más.

¿Qué es un “limón”?

Su vehículo podría calificarse como “limón” (en inglés, “lemon”: término aplicado a un vehículo defectuoso) si tiene uno o más defectos considerables, a causa de los cuales se han producido una “cantidad razonable de intentos” de diagnosticar o reparar el o los problema(s) cubierto(s) por la garantía del fabricante. Se considera que se han producido una “cantidad razonable de intentos” cuando:

1. Se ha intentado el diagnóstico o reparación del mismo “defecto serio de seguridad” dos o más veces sin poder corregir el defecto. Por lo menos un intento debe haberse realizado durante el “período de garantía” (vea *¿Qué es el período de garantía?*).
- Un **“defecto serio de seguridad”** es un mal funcionamiento del vehículo que pone en riesgo la vida de los pasajeros, ya que impide que el conductor pueda controlar u operar el vehículo o porque provoca un riesgo de incendio o de explosión; **ó**
2. Se ha intentado el diagnóstico o reparación del mismo **“incumplimiento de las normas”** cuatro veces o más y no se ha podido corregir el defecto. Por lo menos un intento debe haberse realizado

preguntándole si lo acepta o lo rechaza. Tendrá 60 días a partir de la fecha de recepción del laudo para aceptarlo o rechazarlo.

Si el laudo le favorece y que usted decide aceptarlo, entonces el fabricante deberá:

- cumplir con la resolución dentro de los 40 días de recibida su notificación de aceptación; ó
- apelar ante un tribunal superior dentro de los 30 días de recibida su aceptación.

Si usted no está de acuerdo con el laudo, puede continuar su reclamo contra el fabricante presentando una apelación ante un tribunal superior (a su propio costo) donde se le adjudicará una nueva audiencia para resolver el conflicto en un juicio. Si decide apelar, deberá presentar la apelación ante el tribunal superior dentro de los 120 días después de rechazado el laudo.

Cumplimiento y requisitos del consumidor al devolver un vehículo

La Oficina del Procurador General se pondrá en contacto con usted para confirmar si el fabricante del vehículo ha cumplido con la decisión. Si el fabricante no ha cumplido con lo acordado ni ha apelado, la Oficina del Procurador General podrá multarlo. Si un laudo adjudica la recompra o el reemplazo del vehículo defectuoso, el cumplimiento de esta decisión deberá producirse en el tiempo, lugar y forma acordados que resulten convenientes para ambas partes.

Deberá devolver el vehículo sin daños; el consumidor no es responsable de los problemas relacionados con el desgaste o uso normal o esperado del vehículo ni de los daños relacionados con defectos cubiertos por la garantía.

Si el vehículo ha sido dañado por un incendio, robo, vandalismo o colisión (por ejemplo: un guardabarridos golpeado debido a un accidente o un parabrisas roto o rajado), el consumidor puede elegir entre la reparación del vehículo y la transferencia de cualquier dinero obtenido por el seguro al fabricante.

caso de una adquisición por leasing, el “precio de compra” es el del costo capitalizado del vehículo si éste figura en el contrato de leasing o, en caso de que no figure, entonces el precio de venta minorista sugerido por el fabricante) y dividiendo por 120,000 (**Nota:** Se deberá dividir por 25,000 en el caso de una motocicleta).

Ejemplo: Tomando como base un precio de compra de \$12,000 y siendo 10,000 millas atribuibles al uso del consumidor, la “compensación por uso razonable” sería de:

$$\frac{(\$12,000) \times (10,000 \text{ millas})}{120,000} = \$1,000$$

NOTA: Si usted es el segundo propietario o alguno de los propietarios subsiguientes, la **compensación de la recompra** se basa en su precio de compra y la **compensación de reemplazo** se basa en el precio de compra original del vehículo (ya que usted recibirá un vehículo nuevo en reemplazo del vehículo usado que compró).

IMPORTANTE: Asegúrese de comprender de qué manera se calculará su “compensación por uso”. Si se le adjudica el reemplazo del vehículo, usted deberá pagar la “compensación por uso” antes de recibir el vehículo nuevo. Esto puede afectar su decisión de elegir la recompra o reemplazo del vehículo.

Si se le adjudica la recompra del vehículo, la “compensación por uso” le será deducida de su reembolso antes de que se pague cualquier tipo de obligación de préstamo. Cuando existen saldos elevados del préstamo y un millaje alto, es posible que el reembolso no alcance para liquidar el préstamo. En ese caso, el saldo restante seguirá siendo su responsabilidad. Asimismo, si ha realizado una adquisición por leasing con cuotas bajas y el millaje del auto es considerable, la “compensación por uso” puede ser mayor que su reembolso.

Decisión del árbitro (laudo)

El Consejo deberá tomar una decisión (denominada laudo) dentro de los 60 días a partir de la fecha en que el Consejo recibe su Solicitud de Arbitraje. Usted recibirá una copia del laudo y un formulario

durante el “período de garantía” (vea *¿Qué es el período de garantía?*).

- Un **“incumplimiento de las normas”** es un defecto que “reduce sustancialmente” el uso, valor o seguridad del vehículo automotor y que lo hace poco confiable, inseguro o que reduce su valor de reventa en comparación con vehículos similares; **ó**

3. Un vehículo que ha estado **fuera de servicio** para su diagnóstico o reparación a causa de uno o más incumplimientos de las normas o problemas de seguridad serios (ya sea que hayan sido reparados o no) durante un total acumulativo de 30 días calendario, estando por lo menos 15 de esos días incluidos dentro del “período de garantía”.

En la audiencia de arbitraje, el árbitro le preguntará cuál de los criterios anteriores se aplica a su vehículo. Usted puede basar el reclamo sobre uno o más de los criterios descritos más arriba, siempre y cuando pueda comprobar para el árbitro que se aplican a los defectos de su vehículo.

¿Están cubiertos por la Ley del “Limón” todos los problemas de su vehículo?

NO. La ley no cubre los problemas provocados por el abuso o negligencia del propietario o cualquier modificación o alteración no autorizada que se haya realizado en el vehículo.

La Ley del “Limón” se aplica únicamente a los vehículos autopropulsados y a las partes correspondientes al chasis de una casa rodante. Para conocer los requisitos de la Ley del “Limón” para las casas rodantes, consulte el folleto Lemon Law Motor Home (Ley del “Limón” para casas rodantes). Para obtener una copia póngase en contacto con la Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos. La ley sólo cubre los defectos que “reducen sustancialmente” el uso, valor o seguridad del vehículo automotor (vea *Lo que debe probar en la audiencia*).

¿Qué es el periodo de garantía?

Para determinar si puede realizar un reclamo amparado bajo la Ley del “Limón” tendrá que determinar si se llevó a cabo por lo menos un intento de diagnóstico o reparación de cada defecto bajo la garantía y dentro del “periodo de garantía” del fabricante. Es importante comprender que, para los fines del arbitraje, el “periodo de garantía” puede ser distinto del de la garantía real otorgada por el fabricante.

La ley requiere que la garantía del fabricante cubra por lo menos 1 año o 12,000 millas (lo que ocurra primero). **Un contrato extendido de servicios no es una garantía expresa del fabricante.**

Para determinar si el intento de diagnóstico o reparación de un defecto cumple con los requisitos de elegibilidad, se debe tener en cuenta que el “periodo de garantía” cubre los diagnósticos o reparaciones que se produzcan dentro de los 2 años a partir de la fecha de entrega original y 24,000 millas de operación del vehículo.

A continuación, presentamos algunos ejemplos que muestran cómo determinar si el diagnóstico o reparación se realizaron dentro del periodo de garantía.

1. Si el fabricante ofrece la garantía mínima de **un año o 12,000 millas** (lo que ocurra primero), un defecto elegible debe haber sido:

- diagnosticado o reparado **por lo menos una vez** bajo la garantía del fabricante dentro del periodo de 12 meses y de las 12,000 millas; ó
- que el vehículo estuviera fuera de servicio durante 30 o más días calendarios acumulativos para el diagnóstico o reparación de uno o más defectos cubiertos por la garantía del fabricante; **por lo menos 15 días calendarios deben haber transcurrido durante el periodo de cobertura de la garantía del fabricante** de 12 meses y 12,000 millas.

2. Si el fabricante otorgó una **garantía más larga** (por ejemplo, cinco años o 50,000 millas) un defecto elegible debe haber sido:

Los siguientes tipos de ítems se incluyen también en el reembolso de los vehículos adquiridos por leasing o comprados:

- **“Gastos colaterales”**: Gastos relacionados con la venta o adquisición por leasing del vehículo incluyendo impuestos de venta y de uso, gastos financieros, pagos del acuerdo de leasing iniciales y mensuales, gastos de preparación del concesionario y de transporte, aranceles prorrateados por licencia, registro y adjudicación del título de propiedad, costos prorrateados de seguro, partes no reembolsables del crédito con seguro de vida e incapacidad, contratos de servicio, revestimientos de protección, revestimientos antióxido y otras opciones instaladas en fábrica o por el concesionario;

- **“Costos incidentales”**: Gastos razonables pagados por usted para reparaciones, incluyendo los costos de transporte con grúa y otro tipo de transporte.

- **Honorarios legales**: Si el fabricante es representado por un asesor legal, el árbitro también estipulará el reembolso de costos razonables y honorarios del abogado en los que usted pudiera haber incurrido en relación con el proceso de arbitraje.

Su reembolso corresponderá al total de la suma estipulada en la decisión del arbitraje, de la que se le descontará la “compensación por uso” y cualquier interés surgido de un derecho de retención sobre el vehículo. Si su vehículo fue adquirido por leasing, su reembolso corresponderá al total del monto estipulado en la decisión menos la “compensación por uso” y el fabricante será responsable de liquidar la obligación que contrajo a través del leasing.

Compensación por uso

Cuando un fabricante reemplaza o recompra un vehículo, tiene el derecho, conforme a la Ley del “Limón”, a ser reembolsado por el uso del vehículo, lo que se conoce como “compensación por uso”.

La “compensación por uso” se calcula multiplicando la cantidad de millas directamente atribuibles al uso del vehículo por el “precio de compra” (en el

Reemplazo:

Si se determina el reemplazo del vehículo, el nuevo vehículo deberá ser “idéntico o razonablemente equivalente” a su vehículo tal como estaba en el momento de la compra o adquisición por arrendamiento (leasing) original, incluyendo cualquier contratación de servicio, revestimiento de protección, protección antióxido, otras opciones colocadas en fábrica/por el concesionario; el fabricante también es responsable de cualquier impuesto de venta, licencia, honorarios de registro y reembolso a su favor de cualquier costo incidental adjudicado por el árbitro. Antes de recibir el vehículo nuevo usted deberá pagar al fabricante una “compensación por uso” basada en el millaje atribuible al uso y en el “precio de compra original” independientemente de si usted es el propietario original o no. **Deberá comunicarse con el otorgador de su préstamo al principio del proceso para averiguar de qué manera se procederá con sus préstamos o leasing actuales y con el vehículo de reemplazo.**

Recompra:

Si se le adjudica la recompra del vehículo, el árbitro determinará el reembolso correspondiente basándose en lo siguiente:

- si usted **compró** el vehículo, se le reembolsará el precio en efectivo del vehículo estipulado en el acuerdo de venta (restándole cualquier rebaja que el fabricante haya realizado). Si tiene un préstamo, se le pagará al otorgador del préstamo con el dinero de su reembolso;
- si usted adquirió el vehículo mediante **leasing**, se le reembolsará el total de los pagos de arrendamiento que haya realizado, incluyendo los depósitos de inicio y de seguridad (excluyendo cualquier rebaja que el fabricante hubiera realizado). El fabricante será responsable de cualquier obligación restante relacionada con el leasing.

NOTA: Si usted es el segundo o uno de los propietarios subsiguientes, el reembolso de recompra será basado en el precio de compra que usted pagó en el momento de adquirir el vehículo, no en el precio que pagó el propietario original del vehículo.

- diagnosticado o reparado **por lo menos una vez** bajo la garantía del fabricante y también dentro de los dos años y las 24,000 millas; **ó**
- que el vehículo haya estado fuera de servicio durante 30 o más días calendario acumulativos para el diagnóstico o reparación de uno o más defectos cubiertos por la garantía del fabricante; **por lo menos 15 días calendario deben haber transcurrido dentro de los dos años y 24.000 millas** requeridos.

Registros necesarios para una solicitud de arbitraje

Deberá presentar copias de sus acuerdos de compra o de adquisición por arrendamiento (leasing) así como todos los documentos de título de propiedad/registro del vehículo.

Si usted no es el propietario original, también deberá presentar un historial de los titulares del vehículo y/o los documentos del propietario original. Deberá presentar copias de las órdenes de reparación de su vehículo en el momento de solicitar un arbitraje. Si no recibió órdenes de reparación o no conservó las copias, vea *Cómo obtener los documentos necesarios*.

Cada vez que lleve su vehículo a un concesionario para efectuarle los servicios cubiertos por la garantía, tiene derecho a recibir una orden de reparación detallada y legible o una declaración por escrito del distribuidor.

Entre otros requisitos, la orden de reparación o declaración debe detallar el/los problema(s) que experimenta con su vehículo, el diagnóstico, el trabajo realizado, el millaje de entrada y salida del vehículo y las fechas en que el vehículo estuvo en el taller mecánico.

Tiene derecho a recibir una copia de cualquier informe o documento computarizado sobre la inspección, diagnóstico o prueba de conducción de su vehículo, entregado por el distribuidor o fabricante. Además, puede solicitar una copia de cualquier bo-

letín de servicio técnico sobre el año, marca y modelo de su vehículo. El fabricante envía los boletines de servicio técnico a los departamentos de servicio. Los boletines de servicio describen problemas especiales que se producen en ciertos vehículos e indican cómo diagnosticarlos y repararlos.

Cómo obtener los documentos necesarios

Si no tiene los documentos necesarios para el arbitraje, deberá solicitar por escrito a la fuente (es decir, el distribuidor, fabricante, etc.) copias del documento. **Conserve una copia de la carta de solicitud.**

Si no recibe los documentos después de solicitarlos, indíquelo en el formulario de Solicitud de Arbitraje y presente una copia de la carta de solicitud de los documentos.

¿Qué debe hacer si tiene un “limón”?

1. Reúna todos sus documentos, registros e informes de reparación y organícelos. Evalúe en qué medida su vehículo se puede describir como “limón” teniendo en cuenta sus registros.

2. **Escriba al fabricante** solicitando la recompra o reemplazo de su vehículo. Para ubicar la dirección del fabricante consulte el manual del propietario, pregunte al distribuidor o comuníquese con la Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos.

La solicitud por escrito al fabricante deberá incluir:

- Marca, modelo, año y número de identificación del vehículo (VIN);
- Una descripción del/de los problema(s);
- Nombre del/de los distribuidor(es) donde se realizaron los intentos de diagnóstico / reparación, incluyendo las fechas en que se realizaron estos intentos;
- **Debe** solicitar el reemplazo o la recompra del vehículo automotor.
- Deberá enviar la carta al fabricante por correo certificado con una solicitud de acuse de recibo. De esta

- el defecto sigue existiendo (excepto durante los días en que el vehículo estuvo fuera de servicio);
- el defecto está comprendido dentro de la definición de defecto de seguridad serio o de incumplimiento de las normas (vea *¿Qué es un “limón”?*);
- se ha realizado la cantidad requerida mínima de intentos de diagnóstico o reparación del vehículo y por lo menos un intento se ha realizado durante el período de garantía del fabricante y dentro del plazo de garantía indicado por la Ley del “Limón”.

Si su reclamo se establece en relación con los 30 (o más) días acumulativos en que el vehículo se encontró fuera de servicio debido al diagnóstico o reparación de uno o más incumplimientos de las normas y defectos de seguridad serios, deberá estar preparado para demostrar que:

- cada defecto cumple (o cumplía) con la definición de incumplimiento de las normas o defecto de seguridad serio;
- por lo menos 15 de los 30 o más días transcurrieron durante el período de garantía del fabricante y dentro del período de garantía establecido por la Ley del “Limón” (vea *¿Qué es el período de garantía?*).

¿Reemplazo o recompra?

De acuerdo a la ley, si el árbitro determina que su vehículo cumple con la definición de “limón”, tendrá la posibilidad de elegir si desea realizar la recompra o el reemplazo del vehículo. En la audiencia de arbitraje tendrá que tomar una decisión final: si desea que el vehículo sea reemplazado o recomprado.

NOTA: Se le enviará un formulario de información financiera que deberá completar y presentar el día de la audiencia junto con los documentos que respalden su posición. **Deberá estar preparado para presentar pruebas de toda la información financiera en la audiencia, necesaria para completar los cálculos del laudo, o sea, de la decisión del arbitraje.** Si no presenta esta información, el laudo puede ser por un monto menor.

cias son abiertas al público. En ciertos casos, se designará a un técnico imparcial experto en automóviles para asesorar al árbitro. El experto podrá examinar el vehículo y dar una opinión acerca de la naturaleza del/de los problema(s) y su efecto sobre el vehículo.

La función del experto no es la de proporcionar un testimonio para cualquiera de las partes del conflicto. Usted deberá considerar si la colaboración de un testimonio técnico por parte de un mecánico calificado independiente podría significar un respaldo importante para su reclamo.

Lo que debe probar en una audiencia de arbitraje

En la audiencia, deberá establecer que su vehículo es elegible (vea *¿Qué vehículos son elegibles?*) y que el fabricante recibió su solicitud de recompra o reemplazo del vehículo por escrito.

El árbitro le preguntará en qué categoría se basa su reclamo (consulte *¿Qué es un “limón”?*):

- 2 intentos de diagnóstico o reparación de un “defecto de seguridad grave”;
- 4 intentos de diagnóstico o reparación de un “incumplimiento de las normas”; ó
- 30 o más días acumulativos en que el vehículo se haya encontrado fuera de servicio para el diagnóstico o reparación de uno o más incumplimientos de las normas y defectos de seguridad serios.

Su reclamo puede basarse en uno o más defectos y puede abarcar varias categorías. Planifique su presentación para demostrar que su vehículo cumple con todos los requisitos y definiciones de determinada categoría conforme a lo estipulado por la ley. El planteo de problemas que no se encuentren definidos en esas categorías no será de ayuda para su caso y creará confusión sobre los problemas importantes.

Por cada incumplimiento de las normas o defecto de seguridad serio, usted deberá estar preparado para probar al árbitro que:

manera, podrá comprobar la fecha en que el fabricante recibió su carta. **CONSERVE UNA COPIA DE SU CARTA Y EL ACUSE DE RECIBO EN SUS REGISTROS.**

3. El fabricante deberá responder en un plazo máximo de 40 días en la mayoría de los casos (vea la Nota siguiente). Si el fabricante no responde o si la respuesta es insatisfactoria, usted podrá presentar el formulario de Solicitud de Arbitraje en la Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos de la Oficina del Procurador General (Attorney General’s Office).

Nota: La Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos deberá recibir el formulario de Solicitud de Arbitraje dentro de los 30 meses a partir de la fecha de entrega minorista original del vehículo ya sea que haya transcurrido o no el período de respuesta de 40 días.

4. Llame o escriba a la Oficina del Procurador General para pedir un formulario de Solicitud de Arbitraje (Request for Arbitration).

Nota: La Ley del “Limón” no permite que el consumidor deje de realizar los pagos de un préstamo o contrato de leasing mientras hace un reclamo bajo la Ley del “Limón”.

Presentación de la solicitud de arbitraje

Cómo completar el formulario

En primer lugar, lea cuidadosamente las instrucciones para completar el formulario. Al presentar el formulario de Solicitud de Arbitraje deberá adjuntar copias de todos los documentos, registros y órdenes de reparación detalladas. Complete el formulario en su totalidad; agregue cualquier explicación o información adicional si considera que tiene que ver directamente con su reclamo. Todos los propietarios registrados del vehículo deberán firmar el formulario.

Información necesaria para completar el formulario de Solicitud de Arbitraje

Al completar el formulario, describa claramente cada defecto, indique la fecha de cada intento de diagnóstico o reparación, el millaje de su vehículo en el momento de cada intento, el distribuidor que realizó cada reparación y el número de días que su vehículo estuvo fuera de servicio para diagnóstico o reparación.

Deberá enviar copias de las órdenes de reparación de **todos** los intentos de diagnóstico o reparación relacionados con el/los defecto(s) que dieron origen a su reclamo. Si no puede presentar estos documentos, deberá explicar la razón en el formulario de Solicitud de Arbitraje (vea *Documentos necesarios para realizar un reclamo bajo la Ley del “Limón”*).

Conserve una copia de la Solicitud de Arbitraje en sus archivos y envíe por correo el formulario original a la Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos. Si se aproxima la fecha límite de 30 meses para completar su Solicitud de Arbitraje, envíe el formulario y los documentos por correo certificado (solicite acuse de recibo), entréguelo en persona o envíelo por fax (la información sobre la dirección y números telefónicos se encuentra en el formulario).

Fecha y hora de la audiencia

En el formulario de Solicitud de Arbitraje se le consultará sobre sus preferencias de horario para la realización de la audiencia. **ES MUY IMPORTANTE QUE CONSIDERE ESTE PUNTO CON SUMO CUIDADO. ES MUY DIFÍCIL (Y PROBABLEMENTE IMPOSIBLE) REALIZAR CAMBIOS MÁS TARDE.**

Las fechas para la audiencia de arbitraje se pueden solicitar para días de semana, sábados y horarios posteriores a los de la jornada laboral en cualquier lugar del estado. El Consejo de Arbitraje (Arbitration Board) tendrá en cuenta sus preferencias de fechas y horarios pero no podrá garantizar que se realice su audiencia para los días que usted haya solicitado o que sean los más convenientes para usted.

EL PROCESO DE ARBITRAJE

¿Qué es una audiencia de arbitraje?

Las audiencias de arbitraje son mucho menos complicadas que los procesos legales en los tribunales; no existen reglas formales de presentación de pruebas ni procedimientos jurídicos y se trata de lograr que las audiencias sean lo más sencillas posibles para los participantes. Usted tendrá la oportunidad de explicar las razones de su reclamo y presentar los documentos, testigos o cualquier otra prueba que contribuya a respaldar su reclamo. El fabricante tendrá la misma oportunidad de presentar su versión del conflicto. Los árbitros son como jueces en el sentido de que escuchan a ambas partes y luego toman una decisión.

La Administración de la Ley sobre Vehículos Defectuosos ha preparado un video que explica el proceso de arbitraje en detalle. “The Lemon Law: A Guide to Arbitration (La Ley del “Limón”: Guía de arbitraje)” se encuentra disponible en todas las bibliotecas del estado y también se puede consultar en determinadas oficinas estatales. Comuníquese con la Administración de la Ley de “Limón” para informarse acerca de los lugares donde se encuentran estos videos y reservar sus lugares para verlos.

Una vez que su solicitud de arbitraje sea aceptada, recibirá información completa del Consejo de Arbitraje sobre los procesos de arbitraje y cómo prepararse para una audiencia de arbitraje.

¿Quiénes asisten a la audiencia de arbitraje?

A las audiencias deberán asistir usted y los testigos si los hay, un representante del fabricante, cualquier testigo del fabricante y el árbitro. Todas las audien-

je para el programa de la Ley del “Limón”. El Consejo de Arbitraje y los árbitros no están asociados a ninguna concesionaria de automóviles ni a ningún fabricante y son independientes de la Oficina del Procurador General. Los árbitros de la Ley del “Limón” son abogados específicamente capacitados para actuar en procedimientos de arbitraje.

El Consejo de Arbitraje revisará su solicitud para detectar problemas legales adicionales que podrían anular su reclamo.

Una vez que el Consejo de Arbitraje acepte su Solicitud de Arbitraje, se le enviará una nota de aceptación seguida por la fecha de la audiencia de arbitraje. Recibirá la notificación formal con la fecha, hora y lugar de la audiencia por lo menos 10 días antes de la fecha de la audiencia. Su audiencia de arbitraje deberá realizarse dentro de los 45 días de la aceptación por parte del Consejo de su Solicitud de Arbitraje.

Si el Consejo rechaza su Solicitud de Arbitraje debido a asuntos legales que la descalifiquen, recibirá una explicación por escrito e instrucciones adicionales.

Declaración del fabricante

Una vez que su Solicitud de Arbitraje sea aceptada, el fabricante deberá enviarle una copia de la “Declaración del fabricante”, indicando las razones por las que el fabricante considera que no se requiere el reemplazo o la recompra del vehículo. El fabricante deberá enviarle la declaración dentro de los 10 días después de haber sido notificado de que su reclamo fue aceptado para el arbitraje.

La declaración resulta útil para preparar su presentación, testimonio y pruebas para la audiencia. Deberá prepararse para responder a los puntos específicos cuestionados por el fabricante.

Derecho del fabricante a verificar el vehículo

Una vez que el pedido de arbitraje haya sido aceptado, el fabricante tiene el derecho de solicitar una “verificación” del vehículo con propósitos de inspección. La solicitud debe realizarse en la “Declaración del fabricante”.

Usted debe estar presente mientras el fabricante revisa el vehículo, a menos que solicite lo contrario por escrito. El fabricante y usted deberán intentar acordar una fecha, hora y lugar para realizar la inspección del vehículo que resulte conveniente para ambos.

Durante la inspección, el fabricante podrá manejar el vehículo y realizar una serie de pruebas con equipo de diagnóstico, pero no podrá realizar ninguna reparación.

¿Qué sucede si su problema se resuelve antes de la audiencia?

Es posible que el fabricante se comunique con usted para intentar arreglar su reclamo antes de la audiencia. La Ley del “Limón” ha creado incentivos para que ambas partes lleguen a un acuerdo antes de proceder a una audiencia. Es aconsejable obtener términos completos de compromiso de reparación por parte del fabricante por escrito antes de retirarse del proceso de arbitraje. Si llega a un acuerdo, notifíquelo inmediatamente al Consejo de Arbitraje. Deberá completar y entregar un formulario de Acuerdo/Retiro proporcionado por el Consejo de Arbitraje. Si se retira del arbitraje antes de la audiencia, podrá solicitar nuevamente el arbitraje dentro del plazo límite de 30 meses. Sin embargo, si se retira por segunda vez, no podrá solicitar nuevamente un arbitraje por los mismos motivos independientemente de la fecha del retiro.